

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI BANGSAL KELAS III RSUD WATES KULON PROGO**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh**

**Ari Yulita**

**20110320087**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2015**

**HALAMAN PENGESAHAN  
KARYA TULIS ILMIAH**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI BANGSAL KELAS III  
RSUD WATES KULON PROGO**

**Disusun oleh:**

**ARI YULITA**

**20110320087**

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal:

26 Agustus 2015

**Pembimbing**

**Wulan Noviani, S.Kep, Ns. MM**

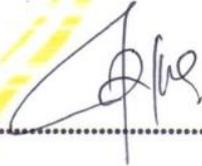
**NIK: 19861116201404173169**

()

**Penguji**

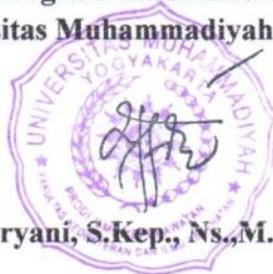
**Azizah Khoiriyati, SKep., Ns., M.Kep**

**NIK: 19790904200410173063**

()

**Mengetahui**

**Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp. Mat**

**NIK: 19770313200104173046**

### PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Yulita

Nim : 20110320087

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi lain. Sumber informasi yang berasal atau yang dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini di hasil tiruan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 26 Agustus 2015

Yang membuat pernyataan



Ari Yulita

## **MOTTO**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka jika kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain

(Q.S. Alam Nasyrah ayat 6-7)

Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah

Q.S. AZ-Zumar(39): 53

Tidak ada kesuksesan sejati tanpa kegagalan, semakin banyak kegagalan yang dialami akan semakin unggul, semakin banyak belajar dan semakin dekat dengan harapan

(Anthony Robbins)

Jangan kecewa apabila hasil yang diperoleh tidak seperti yang diharapkan percaya bahwa semua adalah kesuksesan bukan kegagalan

(Thomas Alfa Edison)

Allah belum tentu memberikan apa yang kita harapkan, tapi Allah akan memberikan apa yang kita butuhkan.

Dalam setiap langkah perjalanan hidup tidak pernah lepas dari masalah, namun jangan sekali-kali lari dari masalah karena adanya masalah adalah untuk dihadapi dan mencari jalan keluarnya sehingga masalah dapat terselesaikan. Maka jangan pernah menghindari masalah karena setiap masalah pasti ada jalan keluarnya.

## **PERSEMBAHAN**

Bismilahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirrobil' alamin

Sebuah karya kecil dan sederhana namun ini sangat berarti dalam hidupku, karya ini akan aku persembahkan kepada:

Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, terimakasih atas segala karunia dan rahmat yang telah Engkau limpahkan kepadaku.

Rasulku Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan dalam hidupku

Kedua orang tuaku tercinta, bapak dan ibuku yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, bimbingan, semangat, dorongan dan motivasi yang tiada henti untukku agar dapat menyelesaikan tugas belajar ini. Meski kalian harus menunggu hingga waktu yang cukup lama dengan segala rintangan dan cobaan yang telah menerjang, tapi kalian rela meneteskan keringat dan berjuang demi menjadikan anakmu ini untuk lebih berarti dan dapat mencapai cita-cita dan harapan yang selama ini dinantikan. Setiap rintangan dan cobaan yang menerjang perjalanan untuk mencapai puncak kesuksesan, namun kalian selalu mendukung agar anakmu ini mampu menembusnya, bapak.....ibu.....mungkin diri ini tak dapat membalas semua jasa kalian, hanya do'a semoga tangan Allah yang membalas atas setiap tetes keringat yang mengalir di tubuh kalian sehingga kalian dapat menuju Surga yang abadi.

Kakak, adik dan saudara-saudara ku terimakasih atas segala do'a, dorongan, perjuangan dan jasa baik kalian. Tanpa kalian aku tidak dapat sekuat ini.

Anak ku raihan yang lucu dan imut terimakasih atas senyum dan tawamu yang selalu buat ku semangat.

Semua hal yang indah ciptaan Tuhan ku ALLAH SWT yang telah memberiku semangat hidup.

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

*Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillahirobil'alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT penguasa alam semesta beserta isinya atas berkah dan hidayah serta kebesaran-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Kelas III RSUD Wates Kulon Progo”**. Untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari kerja sama, bimbingan, bantuan, pengarahan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang mendalam dan penghargaan kepada :

1. Bapak dr. Ardi Pramono, Sp. An. M. Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Sri Sumaryani, Ns.,M.Kep.,Sp.Mat. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Wulan Noviani, S.Kep., Ns., MM selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan bantuannya sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan
4. Ibu Azizah Khoiriyati, SKep., Ns., M.Kep selaku Dosen Penguji, atas segala bimbingan, arahan dan bantuannya sehingga dapat terselesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak/ibu dosen pengajar dan staf karyawan/karyawati Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak/ibu/ Sdr/I responden yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Bapak/ibu staf karyawan/karyawati RSUD Wates Kulon Progo.
8. Orang tua saya, Bapak Sarwono dan Ibu Sutimah yang telah memberikan kasih sayang, cinta dan dukungan yang tak ternilai harganya.
9. Kakak saya Anita Dhewi, S.Kep., Ns. dan keluarga besar saya yang selalu memberi dukungan dan membuat saya nyaman berada di antara kalian.
10. Buat teman-teman Desi, Nisa, Rina, Nurul, Resdi, Dyah, Ayu dan Putri yang telah banyak membantu saya serta selalu menyemangati saya untuk tetap berjuang, serta buat semua PSIK 2011.
11. Kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa disebut satu per satu, terimakasih atas bantuan, dukungan, dan do'anya.

Penulis berharap semoga amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi siapa saja yang memerlukannya.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Yogyakarta, 26 Agustus 2015

Penulis

Ari Yulita

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Penelitian Terkait .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Komunikasi Terapeutik .....	9
1. Pengertian Komunikasi Terapeutik .....	9
2. Tujuan Komunikasi Terapeutik .....	10
3. Manfaat Komunikasi Terapeutik .....	11
4. Teknik Komunikasi Terapeutik .....	12
5. Tahap-Tahap Komunikasi Terapeutik .....	14
6. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik .....	16
7. Perawat .....	17
B. Kepuasan Pasien .....	17
1. Pengertian Kepuasan .....	17
2. Pengertian Pasien .....	18
3. Tingkat Kepuasan Pasien.....	18
4. Dimensi Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	19
5. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	19
C. Kerangka Konsep .....	20
D. Hipotesis .....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	21
B. Populasi dan Sampel .....	21
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
D. Variabel Penelitian dan Definisi Oporasional .....	23
E. Instrumen Penelitian .....	24
F. Jalannya Penelitian .....	27
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
H. Pengolahan dan Analisa Data .....	31
I. Etik Penelitian .....	33

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	35
1. Gambaran Lokasi Penelitian .....	35
2. Karakteristik Responden .....	36
3. Analisis Univariat .....	39
4. Analisis Bivariat .....	40
5. Hasil Analisis Tabulasi Silang Antar Variabel .....	40
B. Pembahasan .....	41
1. Komunikasi terapeutik perawat .....	41
2. Kepuasan pasien .....	44
3. Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien .....	46
C. Kekuatan dan Kelemahan penelitian .....	49

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	51

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Besar Populasi .....	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	24
Tabel 3.3 Distribusi Daftar Pertanyaan Instrumen .....	26
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Perawat .....	37
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Pasien .....	38
Tabel 4.3 Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat .....	39
Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien .....	39
Tabel 4.5 Distribusi Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....	40
Tabel 4.6 Hasil Analisis Tabulasi Silang antar Variabel .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	20
---	----

## **DAFTAR SINGKATAN**

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
PPNI	: Persatuan Perawat Nasional Indonesia
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
BAPPEDA	: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah